

112 
Madrid



MEMORIA DE ACTIVIDADES 2005

112



Madrid



112



CARTAS DE PRESENTACIÓN

DESARROLLO CORPORATIVO

CALIDAD 2005

SERVICIOS GENERALES

COMUNICACIÓN E IMAGEN

RELACIONES EXTERNAS

PRENSA 2005

PREMIOS 2005

RECURSOS HUMANOS

DATOS DE LA ACTIVIDAD

112



EMM

La Suma de Todos



Comunidad de Madrid



ESPERANZA AGUIRRE GIL DE BIEDMA

Presidenta de la Comunidad de Madrid



"Gracias a los magníficos profesionales con los que cuenta el 112 estamos construyendo un servicio de urgencias y emergencias cada día mejor equipado, con mayor velocidad de respuesta y con la mejor preparación y capacitación posible a nivel nacional e internacional".



“El Centro de Emergencias Madrid 112 es hoy el ejemplo de lo que significa prestar un servicio de calidad a los ciudadanos...”



A lo largo del pasado año y gracias a su habitual buen hacer, el Centro de Emergencias Madrid 112 ha ido consolidando su prestigio, nacional e internacionalmente, y se ha granjeado la confianza de todos los madrileños.

El claro aumento de las llamadas recibidas en 2005 demuestra la extraordinaria popularidad que ha adquirido este servicio y revela que los ciudadanos que se encuentran ante una situación de emergencia saben que es aquí donde van a encontrar una respuesta eficaz y rápida a su problema.

Las cifras contenidas en esta Memoria muestran, con toda claridad, que continuamos avanzando en la dirección correcta. Y eso, que en principio supone una grata satisfacción para todos, comporta también una gran responsabilidad.

Tenemos la obligación de responder a la confianza que los ciudadanos han depositado en nosotros y, con ese objetivo, vamos a continuar potenciando este Centro de Emergencias, fomentando la modernización de los medios de que dispone, apostando por las nuevas tecnologías e incentivando la formación y la alta cualificación de los profesionales que trabajan en él.

La unidad y coordinación que garantiza Madrid 112 en la gestión de las situaciones de emergencia supone, además, un valor añadido de indiscutible utilidad, sobre todo, ante sucesos de gran magnitud. El incendio del edificio Windsor, en el mes de febrero, así vino a demostrarlo y puso, a su vez, de manifiesto el acierto en el uso de instrumentos de vanguardia tecnológica que, en aquella ocasión, nos permitió alertar a los cerca de dieciséis mil ciudadanos afectados de los posibles riesgos del incendio y de las medidas que debían adoptar para evitarlos.

El Centro de Emergencias Madrid 112 es hoy el ejemplo de lo que significa prestar un servicio de calidad a los ciudadanos. Pero los madrileños pueden estar seguros de que, por nuestra parte, no nos vamos a detener ahí y no cejaremos en nuestro empeño de proporcionarles un mayor grado de seguridad y protección con todos los medios que legal y legítimamente estén en nuestras manos. Ese es, en definitiva, el fundamento último de nuestro trabajo.

112



Madrid

“En 2005 hemos recibido en el Centro de Emergencias Madrid 112, algo más de 4.600.000 llamadas. Esto supone que el incremento con respecto al ejercicio anterior superior al 15%”...



Madrid 112 ha cumplido un año más. Otro año, y son ya ocho, atendiendo las emergencias de los ciudadanos de nuestra Comunidad, procurando dar en todo momento el mejor servicio y continuar mejorando día a día la calidad en la atención a los madrileños.

En 2005 hemos recibido en el Centro de Emergencias Madrid 112, algo más de 4.600.000 llamadas. Esto supone que el incremento con respecto al ejercicio anterior es superior al 15%. El acumulado de llamadas recibidas en el 112 desde la puesta en marcha del servicio hasta el 31 de diciembre pasado es de casi 23 millones de llamadas.

Madrid 112 sigue así consolidándose como el referente principal para la atención de emergencias en nuestra Comunidad, recibiendo cerca del 80% del total de las llamadas de este tipo que se realizan en la región a lo largo del año.

El Nuevo Centro Madrid 112, se ha demostrado como una utilísima herramienta en la atención de las emergencias. Seguimos siendo un referente mundial y prueba de ello son las numerosas visitas que hemos recibido a lo largo de 2005 de todas las partes del mundo, así como las que hemos tenido que realizar a otras comunidades y países que se han interesado por nuestro sistema.

En lo referente a integraciones de organismos, a lo largo de 2005 hemos completado la integración en el Sistema Integrado de Gestión de Emergencias de la Comunidad de Madrid del CECOP de Bomberos que ha trasladado ya su centro de mando y control al 112. Durante 2005 también hemos estado trabajando en la integración de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid, que, a la hora de escribir estas líneas, ha completado también su proceso de integración en el 112.

A la hora de repasar los acontecimientos del pasado ejercicio, no puedo dejar de tener muy presentes a dos trabajadores de este Centro, extraordinarios profesionales y mejores personas, que nos han dejado en 2005. Me refiero a Luis Burgos, Jefe de Sala y a Ricardo Wandosell, operador de emergencias. El ejemplo de trabajo, lucha y entrega que nos dejasteis son el mejor acicate para tratar de superar todas las dificultades. Siempre os recordaremos.

Y, como siempre, mi agradecimiento a todos aquellos profesionales de la emergencia que con su entrega y dedicación, han hecho posible que Madrid 112 siga mejorando la calidad de un servicio cada vez más demandado y más apreciado por los madrileños.



Bomberos



**Comunidad de
Madrid**



PROYECTO DE INTEGRACIÓN DE BOMBEROS CM. EN EL CENTRO 112

Por Orden de 22 de octubre de 2004, del Vicepresidente Segundo de la Comunidad de Madrid y Consejero de Justicia e Interior, se dio cumplimiento al Acuerdo del Consejo de Gobierno de 2 de octubre de 2003 relativo a la integración del Centro de Coordinación Operativo del Cuerpo de Bomberos (CECOP) en el Centro de Gestión de Llamadas de Emergencia 112 ubicado en Pozuelo.

Para definir, desarrollar e implantar el proyecto, se acordó la creación de una comisión de seguimiento formada por técnicos expertos de ambas entidades cuyo objeto era concretar los aspectos organizativo, operativo, funcional y tecnológico para el traslado e integración del mencionado CECOP. Desde la fecha de Acuerdo del Consejo de Gobierno se llevaron a cabo múltiples sesiones de trabajo conjuntas para perfilar el alcance y el plan de acción de todas las actividades y tareas requeridas para alcanzar los objetivos propuestos, sin merma alguna de los servicios de emergencias prestados a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid dentro de su ámbito competencial.

El 1 de marzo de 2005 se produjo el traslado y el CECOP del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad pasó a gestionar toda su demanda de servicios de intervención en emergencias desde el Centro 112.

Alcance de la integración

En primer lugar es preciso aclarar que el CECOP del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid está integrado con el Servicio 112 desde la entrada en funcionamiento de éste último con fecha 1 de enero de 1998. En aquel momento se llegó a un consenso operativo por ambas partes que fue materializado mediante la elaboración conjunta de unos protocolos operativos, el desvío del teléfono 085 -propio de los bomberos- al Centro 112, y la interconexión telemática y telefónica entre ambos centros para la gestión coordinada de los incidentes propios de la competencia de Bomberos.

Cabe añadir en este sentido que hasta la entrada en servicio del nuevo Centro 112 de Pozuelo, el CECOP del Cuerpo de Bomberos ubicado en Pinar de Las Rozas estaba previsto y preparado para desempeñar funciones de centro de respaldo de atención de llamadas de urgencia del Servicio 112.



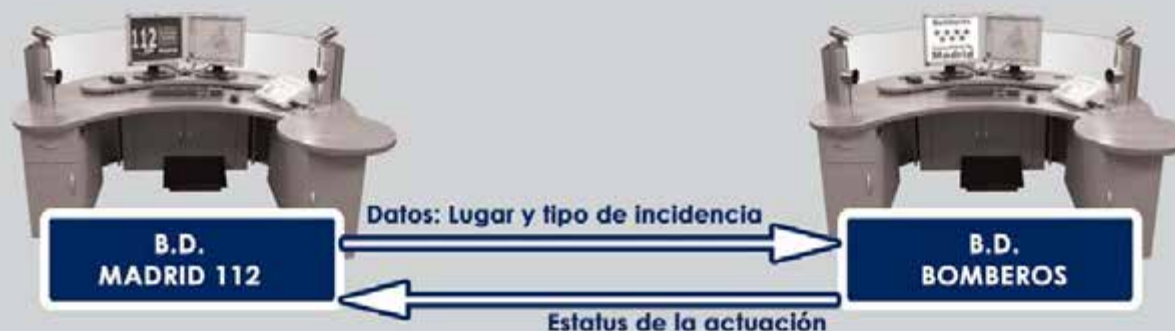
La posterior incorporación del CECOP de Bomberos en el Centro 112 de Pozuelo supuso un avance en la integración operativa y tecnológica existente, y también, mejoras en la coordinación derivadas del trabajo compartido en un mismo entorno físico, es decir, en una misma sala de operaciones.

Con dicha incorporación se alcanzaron dos objetivos importantes: uno, automatizar el intercambio de información en la modalidad de datos alfanuméricos entre la aplicación de atención de llamadas, tipificación y despacho de incidencias del Servicio 112, y la aplicación de movilización y gestión de recursos del Servicio de Bomberos; por otra parte, en implantar una solución de radio de avanzadas prestaciones y al mismo tiempo muy segura, habida cuenta de que este medio de comunicación entre central y recursos de intervención es clave para una rápida y eficaz resolución de emergencias.

Automatización del intercambio de información entre aplicaciones

Las bases de partida operativo-tecnológicas favorecieron los trabajos de integración puesto que los protocolos o procedimientos de actuación por cada lugar y tipo de incidente gozaban de un alto grado de consenso y, por otro lado, las plataformas de datos de los servicios, al ser Oracle en ambos casos, facilitaron el intercambio de información y la automatización del proceso.

En efecto, si en un sentido los datos fundamentales del suceso -dirección y tipo- se transmitían de aplicación a aplicación sin error ni demora alguna, en sentido opuesto y del mismo modo, viajaban en cada momento los cambios de estatus de la actuación -recibido, aceptado, parten unidades hacia el incidente, unidades en el lugar, finalizado y código final- a medida que avanzaba su ejecución abundando de inmediato en una perfecta coordinación de la gestión del incidente de principio a fin.



Comunicaciones por radio

El sistema integrado de gestión de emergencias SIGE instalado en el Centro 112 dispone de un integrador radio capaz de aceptar los diversos sistemas y tecnologías -analógico, digital, PMR, trunking- haciéndolos interoperables entre sí, de modo que los usuarios de uno de estos sistemas pueden establecer comunicaciones con los usuarios de cualquier otro. Además, dicho integrador radio automatiza en el puesto de operador la gestión de canales de todo sistema conectado a él.



El cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, por otra parte, dispone de sistemas de radio de comunicación con sus unidades terrestres y aéreas acordes con la gestión y coordinación de sus actuaciones de emergencia.

Sobre la base de los sistemas mencionados se diseñó e implantó una solución para la integración de Bomberos CM en el Centro 112 como la que a continuación se describe:

Para garantizar las comunicaciones en caso de fallo, se instalaron sistemas alternativos: uno, formado por equipos conectados al integrador de radio para poder disfrutar de las facilidades de manejo del interface del puesto de operador radio a través de la pantalla convencional de ordenador; otro, formado por equipos radio residentes en el puesto de operador que no están conectados al integrador radio, por si el integrador se viese afectado por un fallo inesperado en sus dos nodos y quedase inoperativo.



PROYECTO DE INTEGRACIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL EN EL CENTRO 112



El 5 de Mayo de 2003 se firmó el convenio entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid en el que se establecieron los acuerdos básicos para la incorporación de la Policía Municipal al nuevo Centro de Gestión de Emergencias 112.



Su objeto, en una primera fase, era concretar los aspectos organizativo, operativo, funcional y tecnológico para el desvío de las llamadas 092 al Centro 112 y el traslado e integración de un grupo de operadores de atención y respuesta telefónica específica de Policía Municipal en la sede del Centro 112 ubicado en Pozuelo.

Para definir, desarrollar e implantar el proyecto, se acordó en el mencionado convenio la creación de una comisión de seguimiento formada por técnicos expertos de ambas entidades.

A lo largo del 2005 se mantuvieron múltiples sesiones de trabajo conjuntas para perfilar el alcance y el plan de acción de todas las actividades y tareas requeridas para alcanzar el objetivo del traslado y la integración. Como consecuencia de tales sesiones, y teniendo en cuenta la tipología y volumen de llamadas relativas a Policía Municipal, se acordó un modelo operativo a dos niveles: un primer nivel de atención, clasificación y filtrado; y un segundo nivel de atención telefónica especializada, con operadores de Policía Municipal, en número acorde con la demanda esperada.

En diciembre se habían alcanzado los objetivos propuestos en cuanto a la realización de las siguientes actividades:

1. Implantación del soporte de telecomunicaciones preciso para las comunicaciones de datos y telefonía con el grupo de operadores de radio de Policía Municipal con sede en el Centro de la Casa de Campo.
2. Implantación del servidor y consolas del sistema de Policía Municipal denominado abreviadamente SITE.
3. Implantación de equipamiento informático y telefónico en 9 puestos de la sala 112.
4. Implantación de un sistema de respaldo de radio TETRA en el Centro 112 para el grupo de operadores de Policía Municipal.
5. Formación a nivel de usuario sobre el manejo de los nuevos sistemas.
6. Cobertura de todos los aspectos logísticos necesarios para el traslado.

De modo que todo estaba preparado para poder iniciar las pruebas del desvío de llamadas 092 al Centro 112 y atención de acuerdo con el nuevo modelo de integración y gestión.



EXPORTACIÓN DEL PROYECTO 112 DE MADRID



POZNAN



PROYECTO 112 DE POZNAN (POLONIA)

EL Gerente del Organismo Autónomo Madrid 112, y el Director de Desarrollo Corporativo Madrid 112 fueron invitados por las autoridades de Poznan (Polonia) para transmitir a los máximos responsables de emergencias de esta ciudad su experiencia en el diseño, implantación y explotación de un Centro Integral de Gestión de Emergencias a partir del referente de la Comunidad de Madrid que gestiona actualmente las emergencias desde Pozuelo.

Su interés en conocer el proyecto 112 de Madrid estaba perfectamente justificado puesto que a nivel político se había tomado la decisión de implantar en todo el ámbito territorial de Poznan el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 112, de acuerdo con la encomienda de la consiguiente directiva de la Unión Europea en la que se establece la implantación del 112 como número único de emergencias para todos los estados de la Unión.

A tal fin, la última semana de septiembre de 2005 ambos visitaron Poznan ciudad hermanaada con Pozuelo de Alarcón en donde en diversos actos fueron transmitiendo a autoridades, técnicos, responsables policiales, sanitarios y de bomberos, los aspectos más significativos de toda la experiencia acumulada hasta la fecha desde 1997, año en que se comenzó a trabajar para llevar a cabo el proyecto del 112 de Madrid.



PROYECTO 112 DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS



El acuerdo de colaboración entre La Comunidad de Madrid y el Principado de Asturias se cerró en un encuentro en la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid al que asistieron: por una parte, el Vicepresidente Segundo y Consejero de Justicia e Interior y el Gerente del O.A. MADRID 112; y por otra, el Consejero de Justicia, Seguridad Pública y Relaciones Exteriores y el Gerente del 112 de Asturias.

El Director de Desarrollo Corporativo de Madrid 112 se desplazó en julio de 2005 al Centro 112 del Principado de Asturias, ubicado en La Morgal (Lugo de Llanera), para colaborar con sus responsables en la elaboración del Estudio organizativo, funcional, operativo y tecnológico- del nuevo Centro 112 que se pretende implantar en dicha Comunidad Autónoma.

El resultado de los trabajos conjuntos desembocó en la elaboración del Pliego de Condiciones Técnicas que servirá de base para el proyecto de diseño del nuevo Centro 112 de gestión de las emergencias en Asturias.

El acuerdo quedó abierto a seguir colaborando y aportando la experiencia de un proyecto puntero como es el de la Comunidad de Madrid, a las futuras fases de diseño e implantación del Proyecto 112 del Principado de Asturias.



1 CALIDAD

El Servicio de Emergencias Madrid 112 está certificado por la Norma UNE EN ISO 9001:2000, desde el 2 de diciembre de 2002, con el Registro 2002/1081/ER/01.



1.1 Auditoría de Renovación

Durante el presente año ha sido objeto de una Auditoría de renovación por AENOR, en cuyo Informe se considera que el Sistema de Gestión de la Calidad asegura de manera eficaz todos los requisitos básicos de la norma de referencia, y en algunos casos sobradamente.

1.2 La Mejora Continua

Madrid 112 sigue potenciando su modelo de Calidad, aprovechando las oportunidades de mejora y avanzando en la mejora continua de sus procesos estratégicos, operativos y logísticos, para alinear eficazmente sus políticas, con la misión de servir al ciudadano en materia de emergencias y seguir siendo un modelo de referencia. Durante el año 2005, se han desarrollado las siguientes actividades:

1. Desarrollo de un plan de divulgación y formación en materia de Calidad, extendido a toda la organización de Madrid 112 sobre nuestro Sistema de Gestión de Calidad, la Intranet de Documentaciones y Procesos y Herramientas de análisis.
2. Completar las documentaciones en nuestro sistema de gestión documental, por ser un instrumento eficaz para la solicitud, elaboración, revisión, aprobación, puesta en vigor, distribución y medio de control de versiones.
3. La revisión de procesos y el perfeccionamiento y el despliegue del cuadro de mando integral de Madrid 112, de acuerdo con los procesos actualizados de explotación y nuevos métodos de medición mediante el Sistema Data Warehouse.



2 DATA WAREHOUSE - PROYECTO EDAM

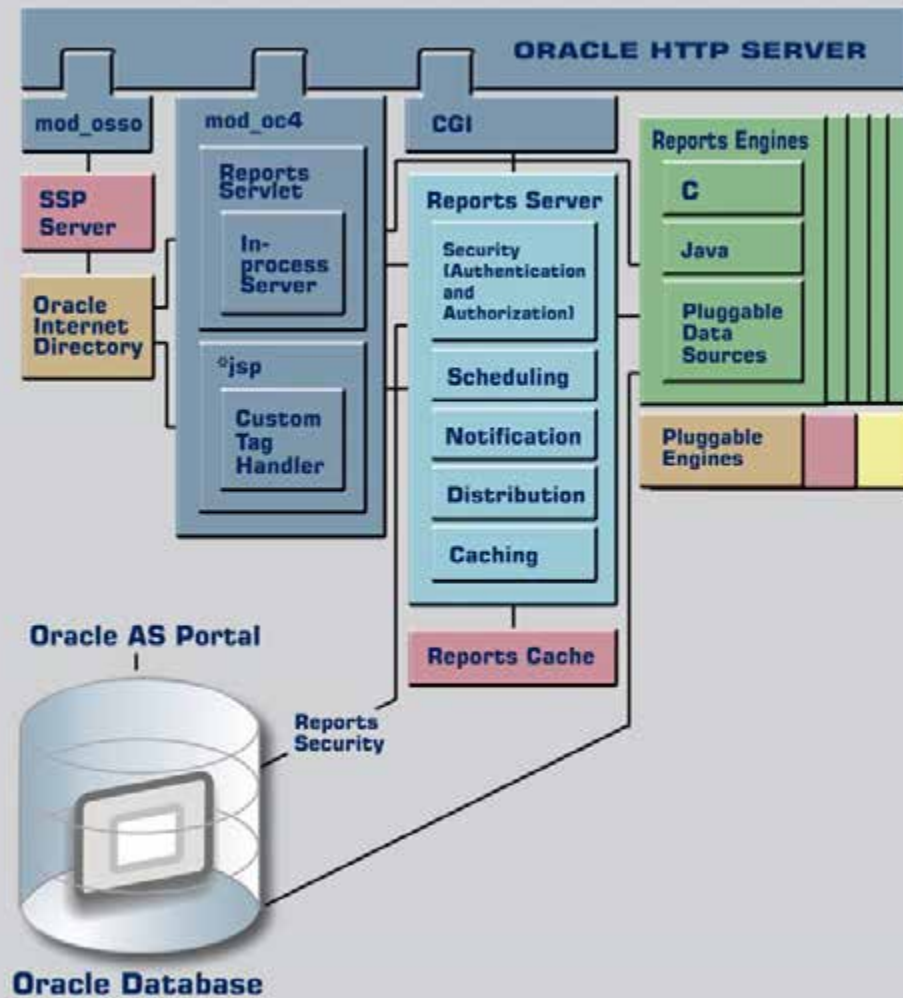
Durante 2005, se ha desarrollado e implantado un proyecto de mejoras en las prestaciones del Sistema de Explotación de datos. Este proyecto, denominado **EDAM** (Explotación de **DA**tos **MA**drid 112), está orientado a la obtención de información estratégica y operativa del Servicio 112.



2.1 Arquitectura

El entorno tecnológico del Data Mart EDAM, sobre Oracle 10i, está plenamente integrado en el ámbito de los sistemas actuales de la Plataforma Tecnológica del Organismo Autónomo Madrid 112.

Las aplicaciones en el servidor se ejecutan en un entorno UNIX (HP-UX), y las aplicaciones clientes se ejecutan en el entorno de Windows.



2.2 Funcionalidad

Se han desarrollado los criterios funcionales, especificados por medio de los parámetros y las entradas y salidas definidos por Madrid 112, para la obtención de la siguiente información, estructurada en los siguientes bloques.



BLOQUE HISTÓRICO DE PROCEDIMIENTOS

- 1) Informe de todas las tipificaciones
- 2) Informe detallado de tipificación
- 3) Informe de todos los planes de actuación
- 4) Informe detallado del planes de actuación
- 5) Informe de todos los criterios
- 6) Informe detallado de los criterios

BLOQUE INFORMACIÓN DE INCIDENTES

EXPEDIENTE

- 7) Distribución de EXPEDIENTE
- 8) Informe de EXPEDIENTE por Parámetros
- 9) Informe EXPEDIENTE Detallado para M112
- 10) Informe EXPEDIENTE Detallado para AGENCIA

PARTE DE INCIDENTE

- 11) Distribución de PARTES DE INCIDENTE
- 12) Informe de PARTES DE INCIDENTE por Parámetros
- 13) Informe de PARTE DE INCIDENTE Detallado

CARTAS DE LLAMADA

- 14) Distribución de CARTAS DE LLAMADA
- 15) Informe de CARTA DE LLAMADA por Parámetros
- 16) Informe de CARTA DE LLAMADA Detallado

AVISOS MASIVOS

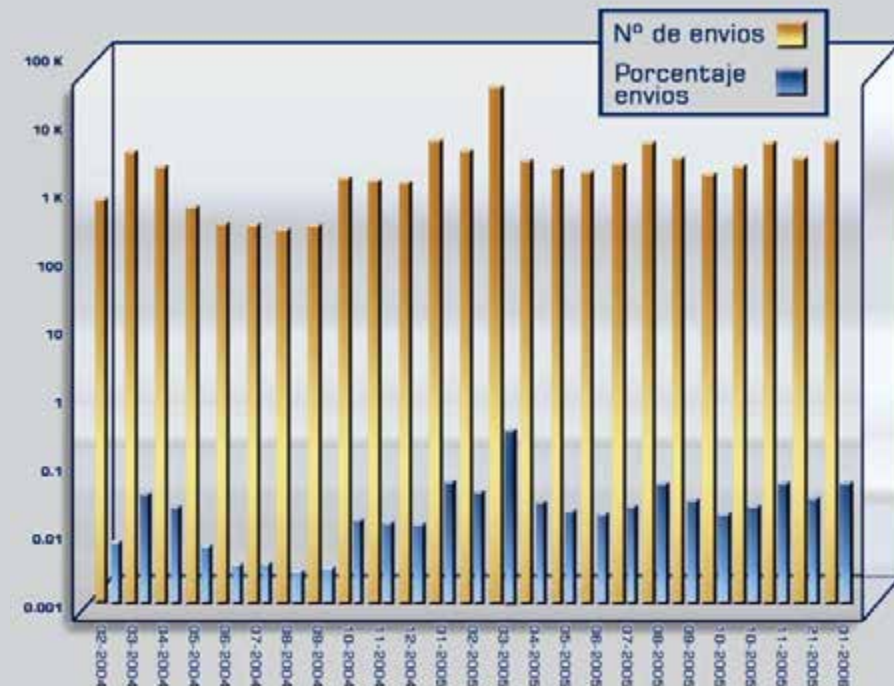
- 17) Distribución de AVISOS MASIVOS
- 18) Informe de AVISOS MASIVOS por Parámetros

SEGUIMIENTO ALERTAS

- 19) Informe de AVISOS DE ALERTAS

BLOQUE ACTIVIDAD

- 20) Informe de actividad de M112
- 21) Informe de actividad de operaciones
- 22) Informe de actividad subconjunto de operaciones
- 23) Informe de actividad de las agencias
- 24) Informe de actividad de una agencia





1 INSTALACIONES



1.1 Implantación de proyecto de reestructuración de las zonas ajardinadas

A raíz de los resultados negativos arrojados por informes y predicciones de los denominados "años hidrológicos", los bajos niveles de la reserva de agua que presentan los pantanos de la Comunidad, Madrid 112 se fijó el reto de elaborar y llevar a cabo estudios de ahorro y aprovechamiento de un bien tan preciado como escaso actualmente.

Como primera medida se aprobó un proyecto de reestructuración completa de las zonas ajardinadas adecuándolas a la situación de escasez actual. El proyecto, cuya implantación comenzó a mediados del año 2005 y cuya finalización está prevista para el año 2006, se basa en la "xerojardinería" o jardinería de bajo consumo de agua, ésta combina diversos principios de diseño y tecnologías que permiten reducir los requerimientos de agua. El proyecto contempla las siguientes actuaciones:

Selección de especies

Conjunto de árboles y arbustos propios de la región mediterránea y que tienen unas modestas necesidades hídricas, estando, además, adaptados a las sequías como son los olivos.

Limitar las superficies de césped

Como alternativa a los céspedes tradicionales se incorporarán especies autóctonas que tienen menores requerimientos hídricos, tales como vides y *Brachipodium*. Se tendrán en cuenta las provisiones de reserva de agua así como posibles restricciones, para lo cual se contempla la implantación de plantas vivaces invasoras cuyas características permiten largos periodos de sequía sin que estas se vean afectadas. Esta implantación redundará directamente en el ahorro al suprimir los sistemas de riego tradicionales.

Riego

Se elimina el anterior sistema de riego por aspersión en su totalidad, sustituyéndose por un sistema de apoyo por goteo en zonas muy limitadas, para ello se ha previsto dotar a las instalaciones actuales de una serie de aljibes cuya capacidad dependerá de la demanda de agua del conjunto de las zonas ajardinadas. Estos aljibes tendrán como función almacenar a través de tuberías y canalizaciones el agua producida por las precipitaciones, para ello se modificarán las instalaciones de recogida de aguas pluviales desde la cubierta y diversas canalizaciones de drenaje exterior, actualmente conducidas a la red de saneamiento público, y se reconducirán a dichos aljibes para su posterior aprovechamiento en las instalaciones de riego por goteo.

Zonas ajardinadas sin flora

Para limitar aún más el impacto ante sequías o restricciones que afectan negativamente las zonas ajardinadas, así como reducir costes por mantenimientos, abonados, resemillados y escardas, el 47% del total de las zonas carecerá de flora alguna, sustituyéndose por formas y dibujos basados en piedras calizas, estas zonas serán previamente aisladas y tratadas para evitar la proliferación de malas hierbas.



1.2 Proyectos implantados Plan Integral de Instalaciones

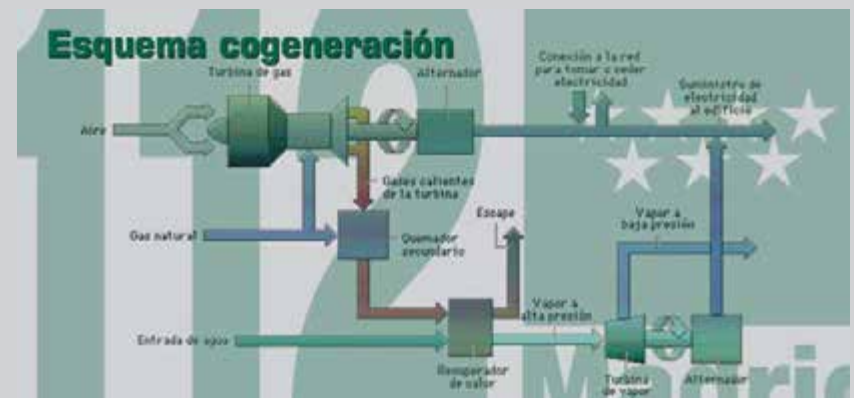
Con vista a un óptimo aprovechamiento de los recursos se han implantado, con alto grado de éxito, diferentes planes de ahorro energético en el conjunto de las instalaciones. Estos planes recogidos en tres grandes grupos: Plan integral para la mejora del rendimiento de las instalaciones, Plan anual de seguimiento de los elementos y Plan de ensayos y simulaciones, junto a la gestión informatizada de las instalaciones, han permitido un óptimo aprovechamiento de los recursos y una mejor protección del medio ambiente.

Los protocolos de ahorro energético fijados en el año 2005 que afectaban, entre otros, a horarios de funcionamiento de sistemas de iluminación, seguimiento continuado del rendimiento de los motores de gran consumo, "balanceo" de las cargas, ensayos y simulaciones de funcionamiento, ajuste y calibración de elementos de medición y control, han permitido a lo largo del pasado año reducir hasta en un 53,125% el consumo de energía eléctrica.

1.3 Estudios y mejoras

Continuando con la política de mejoras y respeto por el medio ambiente, se ha iniciado un ambicioso proyecto de integración de energías renovables y/o sistemas alternativos que permitan por una parte, el ahorro energético, así como instalaciones más respetuosas que aprovechen energías residuales intentando adaptar para ello la totalidad de los sistemas existentes.

El estudio de implantación contempla la viabilidad de la integración por una parte de sistemas basados en energía solar así como todos aquellos que permitan el aprovechamiento de energías renovables o residuales. Por otra parte, se valorarán sistemas basados en la cogeneración y su posible integración en la dinámica de funcionamiento actual.



2 COMPRAS Y TRAMITACIONES

2.1 Optimización procesos de compras

En coordinación con el Departamento de Calidad se ha procedido a la revisión general de los procesos internos de compras optimizando las bases de datos de proveedores y facturación, mejorando con ello los trabajos de control, archivo, búsqueda y localización de expedientes y logrando una considerable disminución en los tiempos de gestión.

3 SERVICIOS GENERALES



3.1 Archivo Central

El archivo central del OA Madrid 112 está instalado de acuerdo con los sistemas de documentación más avanzados, gestionado por el programa informático EUNLOGIC. Dicho programa trata la información asignándole una numeración correlativa en etiquetas de códigos de barras a las que va asociada toda la información relativa a la documentación custodiada. Está formado por dos bloques de 19 y 25 líneas respectivamente de 5 estanterías cada una con una superficie total de archivo de 550 m².

Como continuación del trabajo iniciado el año anterior se ha procedido al tratamiento y archivo de la documentación producida por las diferentes Áreas, dando por finalizada la labor concerniente a la documentación procedente de la extinta Sociedad Anónima.



3.2 Biblioteca

El OA Madrid 112 dispone de una biblioteca con un fondo documental informatizado para uso de su personal en la que se encuentran catalogados 682 títulos cuyos temas van desde el estrictamente técnico, hasta el de tipo lúdico con novelas, libros de divulgación, biografías. En este año el incremento de volúmenes ha sido de un 58% de los cuales un 35% procede de aportaciones privadas.

3.3 Recepción

El servicio de recepción del Organismo cumple una función importante para el funcionamiento del mismo, actuando como nexo de unión entre el exterior y la Institución, a través de las consultas telefónicas y de las numerosas visitas que se reciben en el Centro.

En este sentido, durante el año 2005 desde la recepción se ha llevado a cabo el tratamiento de llamadas telefónicas, la atención y acompañamiento de visitas y la gestión de correspondencia y paquetería además de incorporar otro tipo de funciones de apoyo a las labores de administrativas del Organismo.



SEGURIDAD

1.1 Simulacro de evacuación

En colaboración con diversas Instituciones públicas y privadas y con el fin de evaluar tiempos y capacidad de respuesta se realizó el segundo simulacro de evacuación general de Centro y la puesta en servicio del Centro de Respaldo. El tiempo empleado fue de 2' 06" mejorando considerablemente el del año anterior y comprobando un correcto funcionamiento de los aspectos organizativos y técnicos.

2.2 Plan de cierre

Durante el pasado año se ha dado por finalizado el plan de cierre automatizado de los accesos al edificio principal, centralizando el mismo y permitiendo el control remoto de puertas y cierres persiana desde dos ubicaciones diferentes.

2.3 CCTV

Se ha procedido a la reubicación general de todo el sistema de cámaras perimetrales del circuito cerrado de televisión anulando las zonas ciegas y optimizando el rendimiento de las mismas.

**...En la vida todo puede esperar...
EXCEPTO LAS EMERGENCIAS**



Campaña para Televisión



Publicidad

En el mes de noviembre se realizó una Campaña de Publicidad en TELEMADRID, utilizando la producción del spot del año 2004.



XIV Jornadas Samur (24, 25 y 26 de junio de 2005)



El Organismo Autónomo Madrid 112, un año más, participó en las Jornadas Municipales Sobre Catástrofes organizadas por el SAMUR. Personal del equipo de Supervisión y de Operadores de Emergencia realizaron demostraciones de los procedimientos y del Sistema Operativo utilizados en el Centro 112.

**Relación de visitas Institucional,
Técnicas y educativas atendidas en
el Centro 112 en el año 2005**





Visitas Institucionales Internacionales

- Delegación Búlgara, encabezada por la Ministra de Emergencias y Alertas Sanitarias
- Ministro de la Embajada de la República Argentina
- Participantes e invitados a las Jornadas sobre Terrorismo Islámico organizadas por la Consejería de Justicia e Interior
- Subsecretario de Seguridad Pública del Estado de Aguascalientes (Méjico)
- Magistrado de enlace Francés
- Ministro de Asuntos de Protección Civil, situaciones de Emergencia y Mitigación de sus consecuencias de la Federación Rusa
- Embajada de los Países Bajos
- Delegación de Rumanía
- Delegación de la República Dominicana
- Delegación de la República de Indonesia, encabezada por el Embajador de Indonesia en España
- Escuela Superior de Estudios de la Defensa de Suecia
- Delegación de Chile
- Delegación de los Países Bajos en Madrid
Cónsules Honorarios de los Países Bajos en España
Delegación del Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos
Delegación del Ministerio de Justicia de los Países Bajos
- Delegación del Ayuntamiento de Poznan (Polonia)
- Delegación de Ingenieros Forestales de Corea
- Área de Urgencias y Emergencias del Ministerio de Sanidad de la República Dominicana
- XXIII Programa Iberoamericano de Formación Municipal: "Modulo de Transito y Transporte Urbano"
- Delegación compuesta por responsables de Emergencias de ciudades Rusas de más de 1 millón de habitantes
- Director General de Telecomunicaciones de Venezuela
- V Curso sobre Técnicas de Intervención y Salvamento en Catástrofes. (oficiales de bomberos iberoamericanos)
- Delegación de la Unidad de Asuntos Civiles del Ministerio de Defensa de Suecia
- Viceministro de Ucrania
- Secretario de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Chihuahua (Méjico)

Visitas Institucionales Nacionales

- Delegación de Emergencias de la Generalitat Catalunya y director 112 Cataluña
Secretario General de Salud Pública
Director General de Seguridad Ciudadana
Mayor Mossos d'Esquadra
Secretario General del Departamento de Interior
Director de Servicios
- Delegado de Seguridad y Servicios a la Comunidad
Directora General de Protección Civil
Subdelegada del Gobierno en Madrid
Director General de Protección Ciudadana
- Subdelegada de Gobierno
Directora General de Protección Civil
Director General de Protección Ciudadana
- Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
Secretaría General Técnica Consejería Empleo y Mujer
- Renfe
- Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes:
Concejal de Seguridad
Jefe de Policía Local
Jefe de Protección Civil
- Protección Civil del Ayuntamiento de Campo Real
- Director General de Relaciones Externas de la Asamblea de Madrid
- Delegación de la Rioja
Director General de Justicia e Interior
Jefe del Servicio SOS Rioja
- Portavoces de Interior de Justicia del Congreso y del Senado
- Grupo Parlamentario Socialista y del Grupo Parlamentario Popular en la Asamblea de Madrid
- Delegación de Asturias
Consejero de Justicia, Seguridad Pública y Relaciones Externas
Gerente 112 Asturias
Gabinete Técnico del Consejero
- Centro de Gestión Aeroportuaria (CGA) de Barajas
- Delegación de Justicia e Interior de la Comunidad Valenciana
Secretario Autonómico de Justicia e Interior
Director General de Interior
- Dirección General de Medio Natural de la Consejería de Medio Ambiente
- Federación de Asociaciones de personas sordas de la Comunidad de Madrid
- Director General de Telecomunicaciones
- Comisión de Seguridad Vial del Congreso de los Diputados
- Delegación de Galicia
Consejero de la Presidencia de la Xunta
Viceconsejero de Justicia e Interior
Dirección General de Protección Civil de Galicia
Jefa de Gabinete del Consejero de la Presidencia
- Delegación del Congreso de Terrorismo organizado por el Consejo General de Poder Judicial

Visitas de Formación

- Curso de la Rama Sanitaria de la Comunidad de Madrid
- Curso Superior sobre la Dirección de Extinción de Incendios Forestales
- Universidad Rey Juan Carlos
- Curso de Policías Locales del ISES
- Curso de Técnicos de la Comunidad de Madrid
- IV Curso Especialistas Urgencias, Emergencias y Catástrofes
- Universidad Carlos III
- Título de experto de Prevención y Gestión de Crisis Internacionales
- XXIII Programa Iberoamericano de Formación Municipal: "Módulo de Tránsito y Transporte Urbano"
- Curso de Gestión Política y Social de Riesgos y Situaciones de Emergencia de la Escuela de Protección Civil
- VI Curso Superior de Dirección y Coordinación de Seguridad Pública"

Colegios

- Colegio Retamar
- Colegio Bernadette
- Colegio San Luis de los Franceses
- C.E.I.P. San Pío X
- Centro de día Los Fresnos
- C.P. Príncipe de Asturias
- I.E.S. San Juan de la Cruz
- C.P. Divino Maestro





Vista aérea del estado en que quedó la torre Windsor tras el incendio. Comunidad de Madrid (Gabinete de Prensa Emergencias 112).



Informaciones difundidas en 2005 a Medios de Comunicación por el Gabinete de Prensa. (Emergencias 112)

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. | Octubre | Nov. | Dic. | TOTAL |
|----------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-------|---------|------|------|-------|
| NOTICIAS | 27 | 24 | 23 | 22 | 21 | 34 | 27 | 43 | 24 | 20 | 23 | 32 | 320 |
| IMPACTOS | 310 | 251 | 196 | 254 | 237 | 238 | 202 | 330 | 271 | 184 | 210 | 322 | 3.005 |

INCENDIO DE LA TORRE WINDSOR 12 DE FEBRERO DE 2005

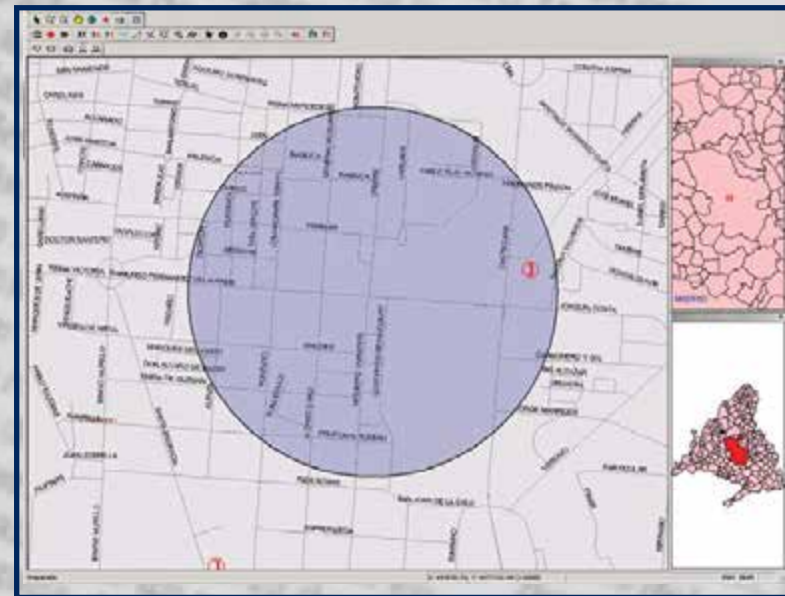
A las 23:31:43 horas, del día 12 de febrero de 2005, se recibió en la Sala de Operaciones de Madrid 112 la primera llamada informando de un incendio, sobre la planta 14, de la Torre Windsor en la Calle Raimundo Fernández Villaverde.

Conforme a los protocolos de actuación operativa de Madrid 112 y como consecuencia de la primera llamada, con la información proporcionada por el llamante, se procedió al despacho inmediato de los correspondientes partes de incidente (solicitudes de intervención) a los siguientes organismos:

- **Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid** (que ya tenía conocimiento de los hechos)
- **Cuerpo de la Policía Municipal de Madrid**
- **Cuerpo Nacional de Policía (Centro de Control de la Jefatura Superior de Policía de Madrid)**

Asimismo, aunque no existía constancia de la presencia de heridos, se informó de los hechos, como medida preventiva, a los miembros de **Samur-Protección Civil de Madrid** destacados en la Sala de Operaciones de Madrid 112. A las 23:37 horas se confirmó el envío de varias unidades al lugar.

Como consecuencia del requerimiento realizado por el Ayuntamiento de Madrid, a Madrid 112, a través de su Director de Emergencias -conocedor de los servicios y utilidades disponibles en el **Sistema Integral de Gestión de Emergencias 112 (SIGE)**; a las 5:00 horas de la mañana del día 13 **se activó un aviso masivo a la población** (abonados telefónicos de la red fija en un radio de 500 metros alrededor del incidente). El texto del mensaje aconsejaba permanecer en las casa con ventanas y persianas cerradas. El número de abonados en la zona, según el sistema, alcanzaba la cifra de 15.495.



Comunidad de Madrid

La presidenta recogió la condecoración que reconoce la labor de este centro durante los atentados del 11-M

Aguirre recibe la Medalla al Mérito de Protección Civil concedida por Interior al 112

- La distinción reconoce la diligencia y eficacia demostrada por el Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid

31.mar.05.- La presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre, recibió hoy de manos del ministro de Interior, José Antonio Alonso, la Medalla al Mérito de Protección Civil, en su categoría oro y con distintivo azul, concedida al Centro de Emergencias Madrid 112, por los "méritos contraincendios en la atención de los ciudadanos con ocasión del atentado terrorista ocurrido el 11 de marzo de 2004 en Madrid".

La condecoración viene a reconocer la diligencia y extraordinaria eficacia demostrada por el Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid durante los atentados del 11 de marzo.

Aguirre, que estuvo acompañada del vicepresidente segundo y consejero de Justicia e Interior, Alfredo Prada, recordó que en aquellos desgraciados días el Centro se configuró como un organismo rápido, eficaz y dotado de un personal de gran preparación técnica y de gran valor humano. Un centro dotado con componentes tecnológicos de última generación que comprende la atención de llamadas, despacho, mando y control y servicios de apoyo ante emergencias en la Comunidad de Madrid.

La presidenta de la Comunidad de Madrid agradece este reconocimiento a unos profesionales que realizan su labor de servicio a los ciudadanos con la rapidez y eficacia que convierten a este centro de

Medios de comunicación





Medios de comunicación

emergencias de la Comunidad de Madrid en el mejor de Europa y uno de los mejores del mundo.

Un total de 215 profesionales del Centro de Emergencias entre psicólogos, operadores, supervisores, jefe de sala atendieron sólo el día del atentado 14.188 llamadas procedentes de los lugares de los atentados.

Este nuevo reconocimiento se suma a los innumerables galardones que este centro de emergencias ha recibido como organismo de servicio a los ciudadanos madrileños. Así, el pasado 27 de octubre recibía de manos de S.M. la Reina Doña Sofía el Premio 2004 a los Valores Humanos, además del premio a la Convivencia y la Tolerancia otorgado por el Consejo General de Procuradores de España y el premio Ramón LLuís que le concedió el Gobierno Balear, la Medalla de los Servicios de Urgencia del Ayuntamiento de Madrid, entre otros.

Un modelo para otros países

El funcionamiento del 112 ha despertado el interés de todos los países de Europa, especialmente Reino Unido y Francia, con las visitas de sus delegaciones al centro, así como Chile, Rusia, en dos ocasiones, Portugal y Argentina. Todos ellos se han mostrado interesados en adoptar el sistema madrileño de emergencias, en su visita a Madrid 112 la semana pasada, sugirió la idea de crear un modelo internacional de emergencias que, tomando como ejemplo el de la Comunidad de Madrid, sirviera para hacer frente a catástrofes mundiales.

Además, el centro goza de la plena confianza de los ciudadanos y de un extraordinario y consolidado prestigio nacional e internacional que, a lo largo del pasado año, se ha traducido en el apoyo de todas las Instituciones, empezando por la Jefatura del Estado, con la reciente visita de S. A. R. los Príncipes de Asturias.



MEDALLA AL MÉRITO DE PROTECCIÓN CIVIL, EN SU CATEGORÍA DE ORO, CON DISTINTIVO AZUL

PREMIO DE LA FUNDACIÓN COLL COLOME AL CENTRO 112, EN LOS ENCUENTROS DE LA SANIDAD EN SEVILLA

“ALFILER DE LA BUFANDA” ENTREGADO A MADRID 112 POR EL INSTITUTO INTERNACIONAL DEL TEATRO



| | FIJOS | INTERINOS | TOTAL |
|-------------------------------|------------|-----------|------------|
| SERVICIOS CENTRALES | 42 | 3 | 45 |
| TÉCNICOS MANTENIMIENTO | 7 | 4 | 11 |
| SUPERVISORES | 7 | 0 | 7 |
| SUPERVISORES AYUDANTES | 14 | 0 | 14 |
| OPERADORES | 105 | 24 | 129 |
| JEFES DE SALA | 8 | 0 | 8 |
| TOTAL PLANTILLA | 183 | 31 | 214 |

| | TOTAL | % | DISCAPACITADOS | % |
|----------------|------------|---------------|----------------|---------------|
| Hombres | 83 | 38,79% | 19 | 22,89% |
| Mujeres | 131 | 61,21% | 15 | 11,45% |
| TOTAL | 214 | | 34 | 15,89% |



PLANTILLA 2005

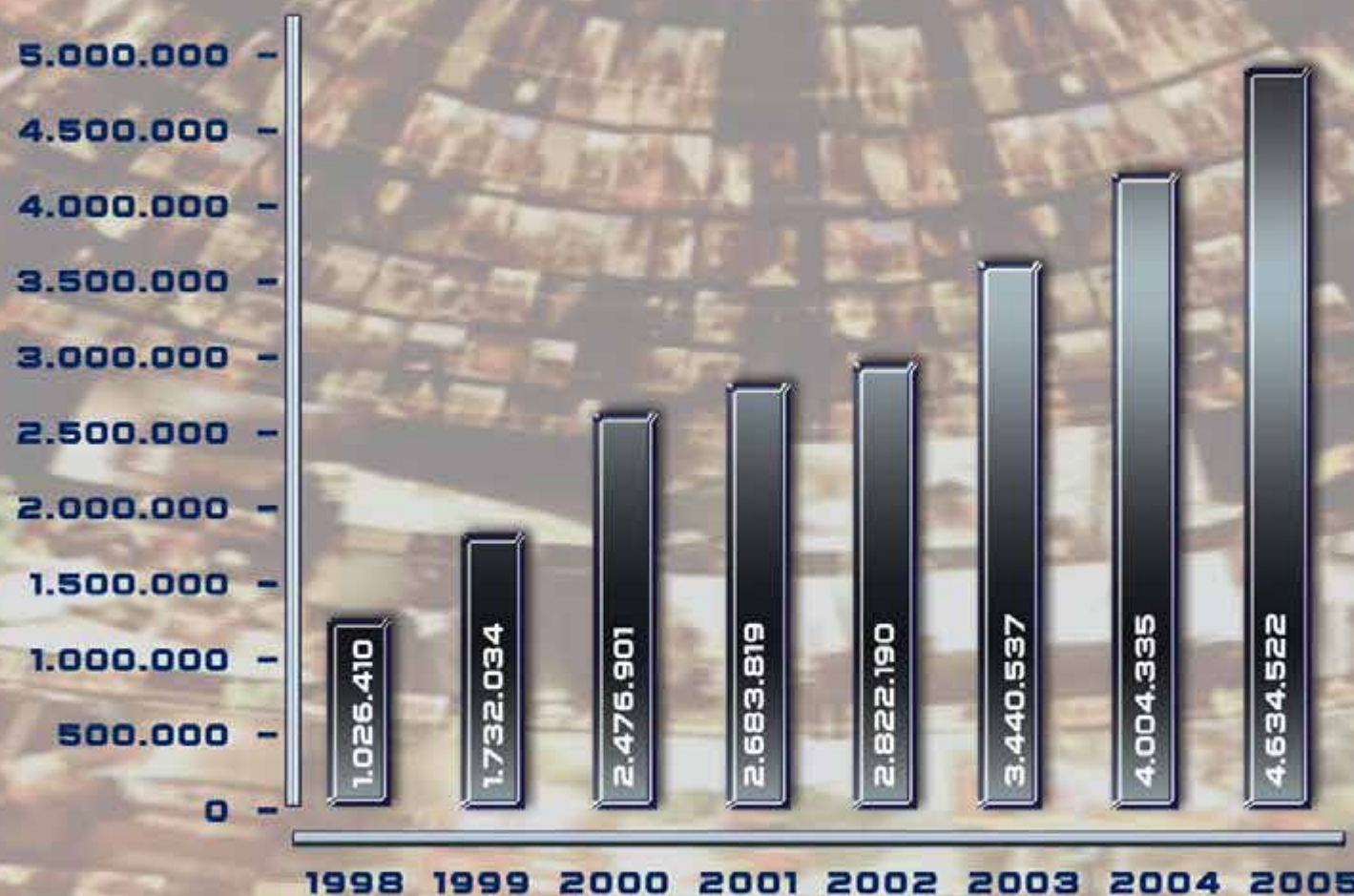
En el año 2005, se ha producido la integración del Personal Laboral del Organismo Autónomo Madrid 112, en el Convenio Colectivo Único para el Personal Laboral de la Comunidad de Madrid para los años 2004-2007, recogiendo en la Disposición Adicional Quinta, las especificidades de las condiciones de trabajo en el Organismo Autónomo Madrid 112.

Por ello, se ha procedido a la creación de 8 nuevos puestos de trabajo (6 Operadores de Emergencias, 1 Supervisor de Emergencias y 1 Técnico Titulado Superior), así como a la incorporación de un Técnico de Apoyo, funcionario, en el Área de Administración.

A estas plazas hay que añadir aquellas que han quedado vacantes a lo largo del año, que irán siendo cubiertas en la medida en la que vayan finalizando los correspondientes procesos selectivos en curso, lo que supone un incremento de la plantilla del Organismo Autónomo Madrid 112 en 19 puestos de trabajo.

| | Laborales | Lab. + Fun. |
|---------------------------------|------------|-------------|
| DIRECCIÓN | 3 | 5 |
| Directores de Departamento | 3 | 5 |
| SERVICIOS CENTRALES | 8 | 9 |
| Secretaría | 2 | 2 |
| Calidad | 1 | 1 |
| Comunicación | 3 | 4 |
| Imagen | 2 | 2 |
| ADMINISTRACIÓN | 10 | 16 |
| Personal | 0 | 2 |
| Jurídico | 1 | 1 |
| Contabilidad | 1 | 1 |
| Staff | 1 | 1 |
| Jefe de Negociado | 2 | 2 |
| Oficial de Administración | 2 | 2 |
| Auxiliares Administrativos | 3 | 7 |
| SOPORTE OPERATIVO | 28 | 29 |
| Procedimientos Operativos | 1 | 1 |
| Explotación | 1 | 1 |
| Coordinación de Operaciones | 1 | 1 |
| Formación | 4 | 4 |
| Técnicos | 7 | 7 |
| Mantenimiento Edificio | 3 | 4 |
| Técnicos de Mantenimiento (24h) | 11 | 11 |
| PERSONAL DE OPERACIONES | 171 | 181 |
| Supervisión de Operaciones | 0 | 1 |
| Jefes de Sala | 0 | 9 |
| Supervisores (24h) | 8 | 8 |
| Supervisores Ayudantes (24h) | 14 | 14 |
| Operadores (24h) | 149 | 149 |
| TOTAL | 220 | 240 |

EVOLUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS



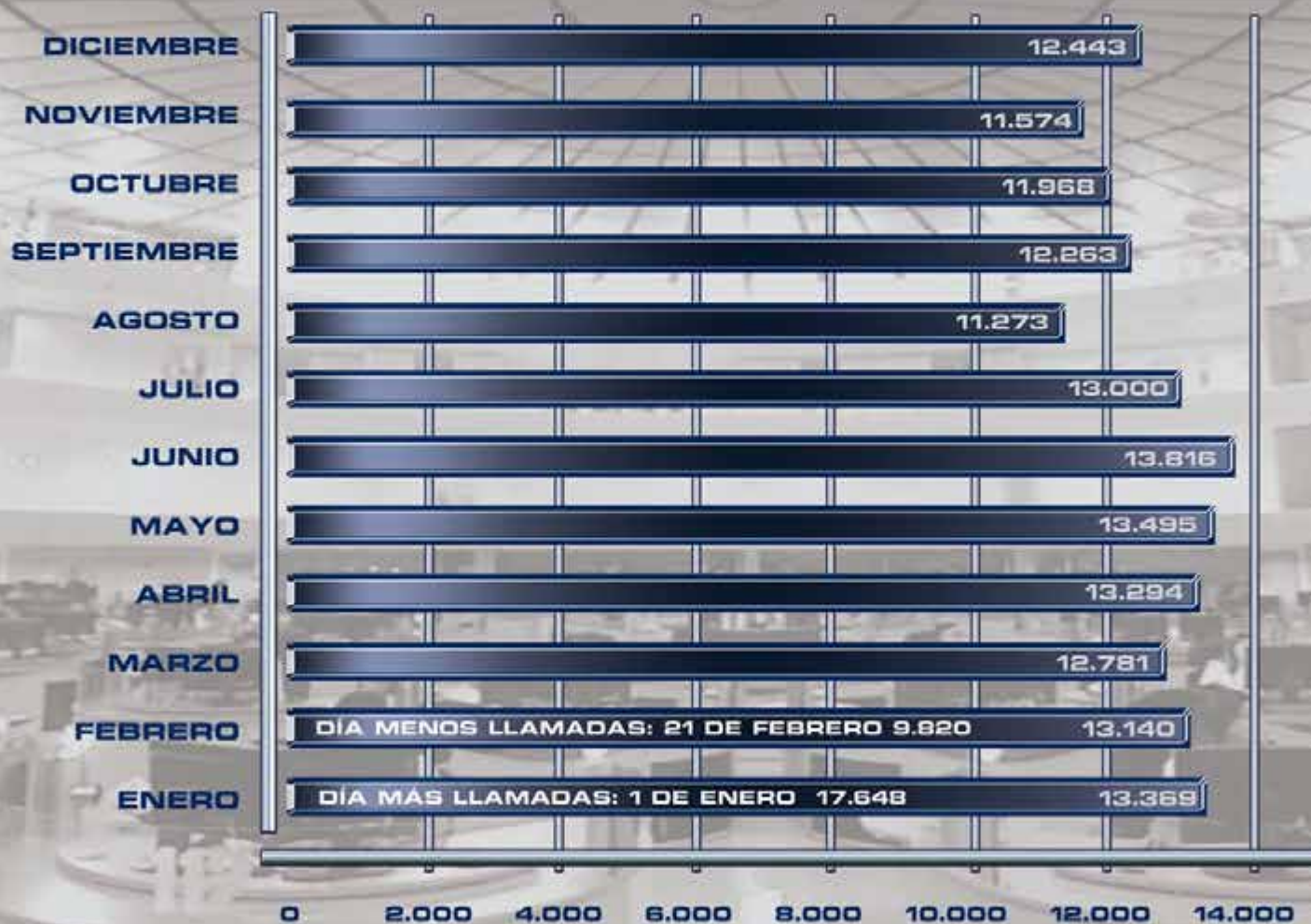
+15.74%

TOTAL ACUMULADO: 22.820.748 LLAMADAS



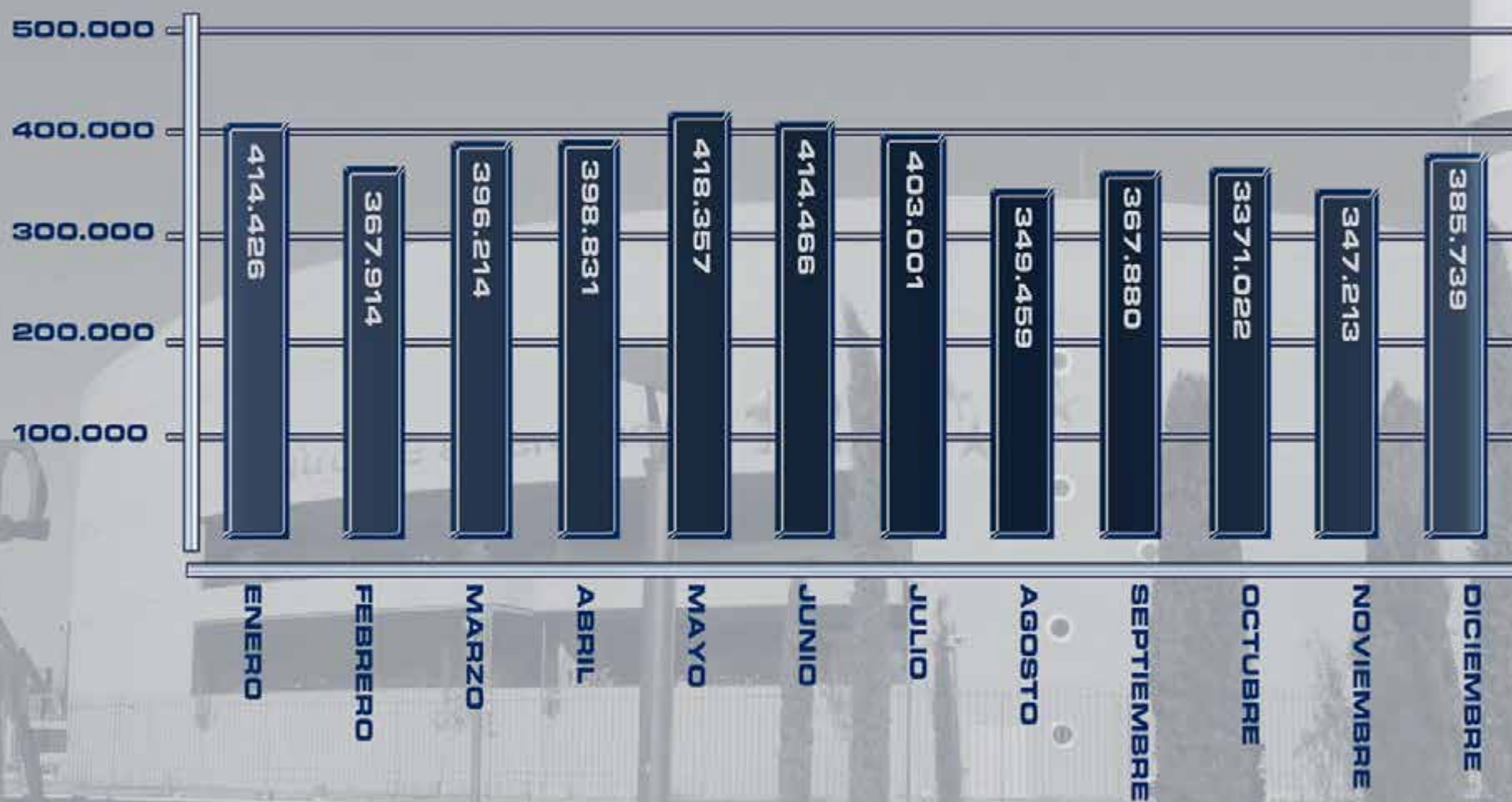
DATOS DE LA ACTIVIDAD

DISTRIBUCIÓN DIARIA DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS



MEDIA DIARIA: 12.697 LLAMADAS

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS



DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS

DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS EN
FUNCIÓN DEL TIPO DE TELEFONÍA
UTILIZADO

Fijo
34,62%

Móvil
65,38%

DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS
ATENDIDAS POR ÁREA
DE EMERGENCIA

**Extinción y
Rescate**
6,2%

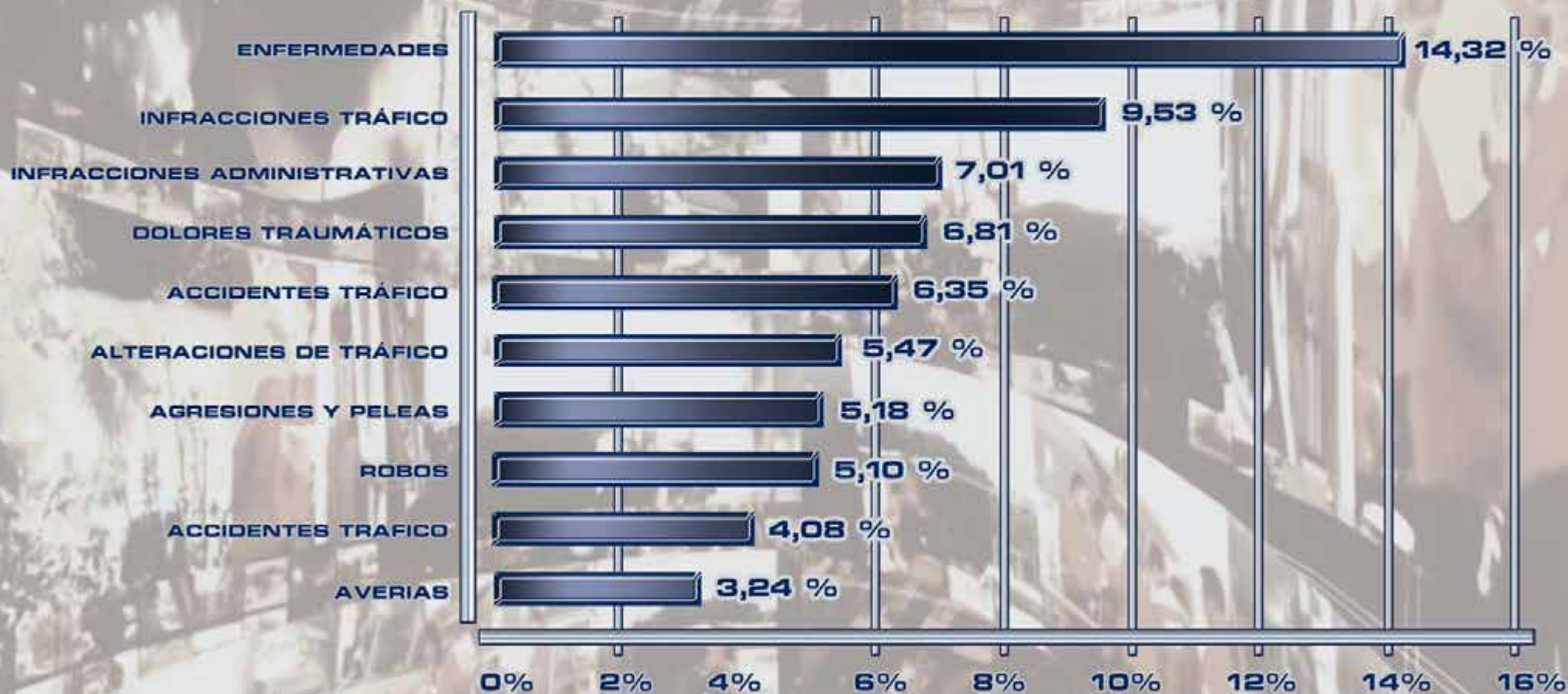
Otros
8,6%

Tráfico
37,1%

Sanidad
37,1%

Seguridad
26,8%

TIPOLOGÍA MÁS FRECUENTE



10 MUNICIPIOS CON MAYOR NÚMERO DE EXPEDIENTES 81,82%





Trabajo realizado por:

